

**PENGARUH INFORMASI SOSIAL MEDIA, KEPERCAYAAN,  
KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *SHORT PANTS* DI DAWNSTORE**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD RIZAL BACHTIAR**

**B 100 160 073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH INFORMASI SOSIAL MEDIA, KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
*SHORT PANTS* DI DAWNSTORE**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**MUHAMMAD RIZAL BACHTIAR**

**B 100 160 073**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 April 2020

Pembimbing Utama



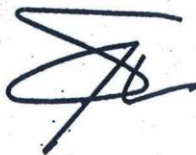
**(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)**

**NIDN. 0620107201**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, S.E., M.M.)**

**NIDN. 0017025710**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MUHAMMAD RIZAL BACHTIAR**

NIM : **B 100 160 073**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH INFORMASI SOSIAL MEDIA,  
KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
SHORT PANTS DI DAWNSTORE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 April 2020  
Yang membuat pernyataan,

**MUHAMMAD RIZAL BACHTIAR**

## **MOTTO**

“Dedicated Yourself You Can Find Yourself ”  
(Penulis)

“Janganlah membanggakan dan meyombongkan diri apa-apa yang  
kita peroleh, turut dan ikutilah ilmu padi makin berisi makin  
tunduk dan makin bersyukur kepada yang menciptakan kita Allah  
SWT.”  
(Orang Tua)

“Semakin banyak ilmu yang kamu miliki, maka semakin besar pula  
ketakwaanmu terhadap Allah.”  
(Abu Bakar Ash-Shiddiq)

“Don’t chase people. Be yourself, do your own thing and work  
hard. The right people – the ones who really belong in your life –  
will come to you. And stay.”  
(Will Smith)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orangtua yang tercinta Bapak Heru Purwoko, dan Ibu Endang Munjiati dan kakak saya Atikah Nur Vita Sari dan adik saya Kayla Citra Aulia serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan untuk saya baik secara materi dan moril. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya untuk keberhasilan penulis.
2. Teman-teman saya Alfian, Rendhika, Zul, Amir terimakasih sudah menemani saya dalam 4 tahun ini dengan berbagai petualangan yang sudah dilakukan bersama.
3. Teman teman saya (Husna, Nafi, Winny) yang sudah membantu saya selama 4 tahun dalam segala sesuatu yang berhubungan dengan kuliah
4. Kepada teman teman saya Team Produktif ( Rifan, Yudha, Fajar, Yuna) Terimakasih sudah memberikan ilmu dan pengalaman kepada saya.
5. Teman-teman kelas B Manajemen 2016 yang telah memberikan support kepada satu sama lain, baik dalam kegiatan perkuliahan, ujian, dan kegiatan senang-senang kita.
6. Teman-teman dan adik-adik dari UKM Musik WAMSINOMI terutama periode 2016 yang sudah memberikan support dalam mengerjakan

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh informasi sosial media, kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen produk *short pants* di Dawnstore. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 133 responden, metode pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan memberikan kriteria khusus. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji determinasi ( $R^2$ ), uji ketepatan model (uji F), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi sosial media, kepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan *short pants* di Dawnstore.

Kata Kunci: Informasi Sosial Media, Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of social media information, trust, satisfaction and service quality on customer loyalty. This research is a quantitative research. The population in this study were consumers of short pants products in Dawnstore. The number of samples in this study were 133 respondents, the method of data collection using non probability sampling with the type of purposive sampling where researchers determine the sampling by providing specific criteria. The data collection method uses a questionnaire. Data analysis techniques in this study were the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, determination test ( $R^2$ ), model accuracy test (F test), multiple linear regression test and hypothesis test (t test). The results showed that social media information, satisfaction and service quality had a significant effect while trust did not significantly influence customer loyalty in short pants at Dawnstore.

Keywords: Social Media Information, Trust, Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH INFORMASI SOSIAL MEDIA, KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SHORT PANTS* DI DAWNSTORE”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ihwan Susila, SE., M. Si, P.hD., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Ma'ruf, SE, MM., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing,



mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Kedua orangtua (Bapak Heru Purwoko & Ibu Endang Munjiati), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Kakakku Atika dan Adik Kayla yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai sumber semangat.
8. Semua teman dan sahabat yang selalu mendukung saya mengerjakan skripsi.
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 21 April 2020  
Penulis

Muhammad Rizal Bachtiar

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	13

C. Hipotesis.....	14
D. Kerangka Pemikiran.....	16

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	18
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
C. Data dan Sumber Data .....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
E. Desain Pengambilan Sampel .....	23
F. Metode Analisis Data .....	24

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	32
B. Analisis Data .....	34
C. Pembahasan.....	56

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	61
C. Saran.....	62

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	34
Tabel 4.4 Data Variabel Informasi Sosial Media.....	35
Tabel 4.5 Data Variabel Kepercayaan .....	37
Tabel 4.6 Data Variabel Kepuasan.....	38
Tabel 4.7 Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.8 Data Variabel Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4.9 Uji Validitas Instrumen Kuesioner Variabel Informasi Sosial Media ..	43
Tabel 4.10 Uji Validitas Instrumen Kuesioner Variabel Kepercayaan.....	43
Tabel 4.11 Uji Validitas Instrumen Kuesioner Variabel Kepuasan.....	44
Tabel 4.12 Uji Validitas Instrumen Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.17 Ringkasan Model .....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji Tabel F.....	49
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	29
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran II Data Kuesioner

Lampiran III Hasil Pengolahan Data SPSS

Lampiran IV Tabel t